Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

33 529 Gaswinning

Nr. 247

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 april 2016

In de regeling van werkzaamheden van 24 maart jl. (Handelingen II 2015/16, nr. 69, Regeling van werkzaamheden) heeft uw Kamer verzocht om een reactie op de jaarrapportage van de Onafhankelijk Raadsman Groningen. Hierbij geef ik invulling aan dit verzoek. De jaarrapportage van de Onafhankelijk Raadsman is bijgevoegd[1].

Rapportage Onafhankelijk Raadsman

De raadsman geeft in zijn rapport aan dat het aantal klachten over de afhandeling van aardbevingsschade in Groningen in 2015 is gegroeid met 51,7%. Het gaat om een stijging van 176 klachten in 2014 naar 267 klachten in 2015.
De raadsman stelt tevens vast dat het aantal schademeldingen in 2015 opnieuw sterk is gegroeid, van 17.899 schademeldingen in 2014 naar 28.680 in 2015.

Het is van belang om de schadeafhandeling verder te verbeteren. Het Centrum Veilig Wonen (CVW) heeft de opdracht de schadeafhandeling efficiënt en naar tevredenheid van de inwoners te organiseren. De klachten over gebrekkige communicatie en lange afhandelingstermijnen geven aan dat het CVW nog niet op alle elementen een optimale werkwijze heeft gevonden. In haar reactie op de rapportage van de Onafhankelijk Raadsman[2] geeft het CVW aan dat de klachten die bij de raadsman zijn binnengekomen vergelijkbaar zijn met de bij het CVW ingediende klachten. Op basis van de klachten die bij de raadsman zijn ingediend, de klachten die bij het CVW zelf zijn ingediend en eigen waarnemingen heeft het CVW een verbeterprogramma opgesteld dat is gericht op verbetering van de communicatie met bewoners. Het CVW werkt in overleg met de bedrijven die schade-expertises uitvoeren aan een klantvriendelijker format voor rapportages aan bewoners. Ook wordt

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl
[2] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

kst-33529-247
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

gewerkt aan verbetering van de bereikbaarheid van het CVW en casemanagers. Daarnaast geeft het CVW aan dat de doorlooptijd van schadeafhandeling is verbeterd; deze is afgenomen van gemiddeld 5 maanden naar 8 weken. De inzet van het CVW is om de afhandelingstijd (van schademelding tot aanbod tot herstel) verder te verkorten. Ik heb de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) gevraagd om de verbeteringen van het CVW te monitoren.

Maatregelen NCG voor verbetering schadeafhandeling

De constateringen van de raadsman bevestigen de noodzaak van de voorstellen die de NCG in zijn meerjarenprogramma heeft gedaan om de schadeafhandeling te verbeteren. Op 1 januari jl. is een nieuwe aanpak voor complexe schademeldingen gestart, die nu worden behandeld door de NCG. Ook introduceert de NCG een laagdrempelige geschillenregeling waarbij een bewoner de Arbiter Aardbevingsschade kan inroepen om een uitspraak te doen over bijvoorbeeld taxatiegeschillen. Per 1 mei a.s. start een vijftal arbiters. Voor de start van de Arbiter Aardbevingsschade zullen bewoners in het gebied de komende periode gericht worden geïnformeerd en zal duidelijke informatie over vorm en procedure beschikbaar zijn op de website van de NCG (www.nationaalcoördinatorgroningen.nl). Daarmee geef ik invulling aan mijn toezegging uit het debat van 1 juli 2015 (Kamerstuk 33 529, nr. 198) om ervoor te zorgen dat de online informatie voor burgers over de instanties die zij kunnen benutten bij schadeafhandeling, ook wanneer zij daarover ontevreden zijn, voldoende toegankelijk is en begrijpelijk is voor iedereen.

Overige constateringen

Naast de opmerkingen over de schadeafhandelingsprocedure doet de Onafhankelijk Raadsman in zijn rapportage twee meer algemene constateringen. Ten eerste geeft hij aan dat de feitelijke hantering van de theoretische schadecontour door NAM heeft gezorgd voor klachten uit met name de randen van het aardbevingsgebied. NAM is wettelijk verplicht alle schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning te vergoeden, ongeacht de locatie van de schade. Uit onderzoek door Arcadis in opdracht van NAM[3] komt naar voren dat de waarschijnlijkheid van schade door aardbevingen buiten de theoretische schadecontour verwaarloosbaar is. Onder regie van de NCG onderzoekt een onafhankelijke deskundige momenteel of de gehanteerde onderzoeksmethode en getrokken conclusies correct zijn. NAM heeft aangekondigd dat iedereen die een melding doet zal worden bezocht, maar wil eerst de resultaten van het validatieonderzoek afwachten zodat deze kunnen worden betrokken bij het bezoek van de schade-expert. De verwachting is dat het rapport voor de zomer beschikbaar is. Een oordeel op grond van de nu beschikbare kennis zou op dit moment vrijwel zeker resulteren in afwijzing van de claim.

Verder constateert de raadsman dat de sociaal-maatschappelijke gevolgen van de gaswinning groter worden. In veel klachten klinkt frustratie en boosheid door, inwoners geven aan moed te verliezen en voelen zich machteloos. De raadsman geeft aan dat het gaswinningsdossier een stevige impact heeft op de psyche van de bewoners. Ik ben mij bewust van de impact van de aardbevingen op het woon- en leefgenot van de inwoners van Groningen en heb mede om deze reden de Nationaal Coördinator Groningen ingesteld. In zijn aanpak stelt de NCG de bewoner centraal.

[3] http://www.namplatform.nl/gaswinning-en-aardbevingen/aardbevingen/onderzoek-aardbevingsschade-buiten-contour.html

Dit komt tot uiting in een maatwerkaanpak waarbij casemanagers en bewonersbegeleiders vanuit de NCG aan de keukentafel samen met de eigenaar/ bewoner(s) tot oplossingen komen. Herstel van vertrouwen kost tijd, maar door structurele verbeteringen is de verwachting en inzet dat de nieuwe aanpak leidt tot een positief effect op het sociaal maatschappelijke vlak.

Tot slot

Met de inspanningen van de NCG en het CVW verwacht ik dat in 2016 belangrijke stappen worden gezet in het proces tot verbetering van de schadeprocedures en de communicatie hierover. Ik constateer dat de raadsman stelt dat het Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen (bijlage bij Kamerstuk 33 529, nr. 212) een goede basis biedt om te werken aan het herstel van de Groningse maatschappij in de volle breedte. Dit geeft aan dat de NCG de juiste weg is ingeslagen. Ik blijf mij vanzelfsprekend samen met de NCG en andere betrokkenen ten volle inzetten voor verbetering van de situatie in Groningen.

De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp